

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.1.1 Phenomenon Gap	14
1.1.2 Research Gap	16
1.1.3 Masalah Penelitian	19
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	22
BAB II LANDASAN TEORI	23
2.1 Kepuasan Pasien	23
2.2 <i>Pediatric Urgent Care</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian	36
3.2 Strategi Penelitian	39
3.3 Rancangan Penelitian	44
3.4 Validitas dan Reabilitas Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Variabel Laten	58
4.1.1 Penjelasan Dokter dan Perawat yang Mudah Dipahami (Variabel 1(V1))	58
4.1.2 Efisiensi Waktu Tunggu Obat (V2)	60
4.1.3 Ketersediaan Petugas Farmasi (V3)	62
4.1.4 Ketersediaan Ruang Tunggu yang Luas (V4)	64
4.2 Proposisi	65
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi	75

5.3 Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian.....	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN A.	87
LAMPIRAN B.	89
LAMPIRAN C.	91
LAMPIRAN D.	93
LAMPIRAN E. Daftar Pertanyaan Penelitian.....	94
TRANSKRIP WAWANCARA	95
<i>FIELD NOTES</i>	122
TURNITIN SIMILARITY INDEX.....	123



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Profil Informan.....	47
---------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik kepuasan pelayanan dokter Urgent Care Klinik KCC	20
Gambar 1. 2 Penilaian negatif terhadap klinik KCC	20
Gambar 1. 3 Daftar opini pasien Urgent Care yang diterima	21
Gambar 3. 1 Kerangka penelitian untuk Single Case Study (diadaptasi dari (Eisenhardt, 1989)).....	44
Gambar 3. 2 Kerangka model sederhana pengkodean ke teori dalam penelitian kualitatif (Saldaña, 2013).	54
Gambar 5. 1 Mini-Model Theory: Bagan sinkronisasi hasil data (Conceptual Framework)	74

